Le Guide du locataire

SOMMAIRE

Page	
2	A votre arrivée
4	Au moment de l'installation
6	Chez vous, au quotidien
8	Entretien et réparations de votre logement
12	Se rendre la vie plus agréable
14	Des écogestes qui comptent
16	Vous déménagez

A votre arrivée

Vous emménagez dans votre nouveau logement.
Les étapes clés :

Votre contrat de location

Le contrat de location (ou bail) est signé par Harmonie habitat et par vous-même. Il précise vos droits et obligations. Il vous donne de nombreuses indications sur ce que vous pouvez faire dans votre logement.

L'état des lieux

Effectué en votre présence, ce constat permet de comparer l'état du logement entre le moment de votre arrivée et celui de votre départ.
Vous disposez d'un délai de 20 jours pour signifier, le cas échéant, tout dysfonctionnement ou anomalie non remarqués lors de la signature de l'état des lieux. Cette démarche doit être réalisée par courrier recommandé.

L'assurance habitation

Chaque locataire a l'obligation d'assurer son logement. Votre assurance vous protège en cas de sinistre (dégâts des eaux, incendie...). Vous devez présenter votre attestation d'assurance le jour de l'état des lieux.
Chaque année, n'oubliez pas d'envoyer votre nouvelle attestation d'assurance à votre interlocuteur Harmonie habitat. Dans le cas contraire, votre bail pourrait être résilié.
En cas de sinistre, prévenez immédiatement Harmonie habitat et votre assureur.

Le changement d'adresse

Pour un bon suivi de votre dossier, pensez à indiquer vos nouvelles coordonnées :

- à votre banque
- à votre assurance
- aux services fiscaux
- à votre opérateur téléphonique, votre fournisseur d'accès Internet,
- à l'école, la crèche...

Le plus simple et le plus sûr est de demander un transfert de courrier à la poste pour avoir le temps de réaliser ces changements.

Comment gérer les déchets encombrants lors du déménagement

Tous vos cartons, encombrants et déchets, doivent être déposés en déchetterie. Si vous êtes dans l'impossibilité matérielle de le faire, il faut contacter votre mairie pour savoir si vous bénéficiez d'un service de collecte des encombrants.

› Nous vous rappelons qu'il est interdit de déposer des encombrants dans les locaux poubelles, vélos et parties communes.

Au moment de votre installation

Pour avoir le raccordement à l'eau

Concernant l'eau, l'organisme à contacter dépend de votre commune d'habitation. Le nom et les coordonnées de votre fournisseur d'eau sont indiqués dans la liste des prestataires qui vous a été remise par votre interlocuteur Harmonie habitat.

Pour avoir l'électricité, le gaz

Pour profiter de l'énergie dans votre logement, vous devez souscrire un contrat avec le fournisseur d'électricité de votre choix et le fournisseur de gaz (si le logement est raccordé au gaz de ville).
Lors de votre entrée dans le logement, contactez-les et transmettez-leur les relevés de compteurs figurant sur l'état des lieux.

Si vous ne souscrivez pas d'abonnement, les fournitures de gaz et d'électricité seront suspendues.

Pour se raccorder au téléphone, internet

Contactez les fournisseurs par simple appel ou courrier.

Créer votre espace locataire sur le site internet Harmonie habitat

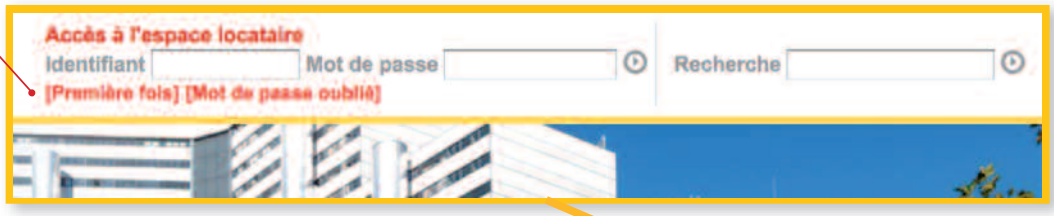
A la 1ère connexion, cliquez sur [Première fois] puis saisissez :

- votre référence locataire
- votre date de début de location (mentionnée page 1 de votre contrat)
- votre adresse mail

Après validation, vous recevrez votre mot de passe vous permettant de vous connecter. Cet espace locataire vous permet de :

- consulter votre situation de compte
- payer votre loyer en ligne

1ère connexion



Harmonie habitat
Bien plus qu'un toit
Harmonie Habitat
Un acteur de référence du logement social en Loire Atlantique
Tous les collaborateurs d'Harmonie Habitat vous souhaitent une excellente année 2015
Election des représentants des locataires

Conservez les documents suivants

- Votre contrat de location : il vous donne plein d'indications sur ce que vous pouvez faire dans votre logement ;
- Votre état des lieux ;
- Les notices d'utilisation des appareils installés dans votre logement ;
- Vos avis d'échéance, les documents CAF...

Chez vous, au quotidien

Loyer et charges locatives

Les loyers se payent à terme échu, c'est-à-dire une fois le mois écoulé, au début du mois suivant. (Ex : le loyer du mois de mars se paye début avril)
Chaque mois, vous recevrez un avis d'échéance qui vous indiquera le montant à payer.

Les charges locatives se règlent en même temps que votre loyer. Elles sont fixées règlementairement* et correspondent à :

- des charges liées aux parties communes de l'immeuble (éclairage, nettoyage, entretien des espaces verts, ascenseur....)
- l'entretien d'équipements individuels (robinetterie, chaudière)
- les taxes d'enlèvement des ordures ménagères.

Comment payer son loyer ?

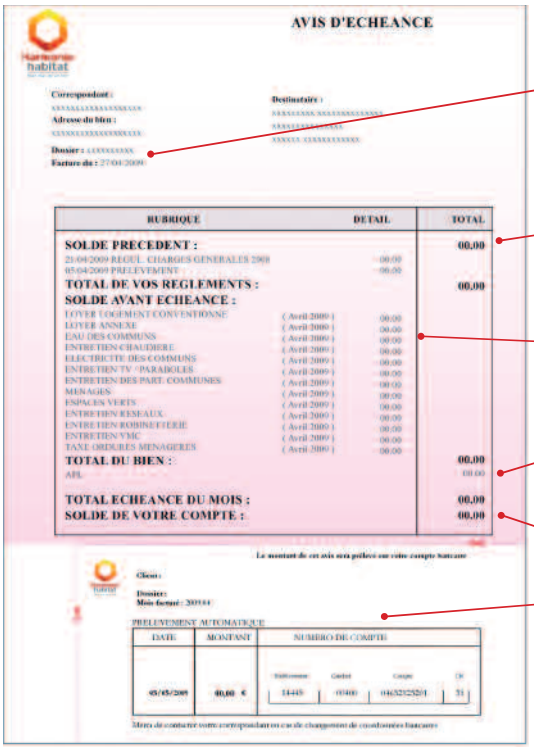
- par prélèvement automatique tous les mois le 5, le 10 ou le 15 du mois
- par chèque ou par mandat compte à la poste avant le 5 du mois
- par internet, via votre espace locataire
- par carte bancaire à l'accueil Harmonie habitat.

* - Ces dépenses sont annuellement contrôlées et ce que vous réglez mensuellement correspond à des provisions pour charges. Chaque année, un décompte individuel de régularisation de charges vous est adressé. Les dépenses réelles sont alors comparées aux provisions que vous avez versées. Si nécessaire, le solde de ce décompte (en votre faveur ou non), est reporté sur votre avis d'échéance du mois suivant.

L'avis d'échéance

Chaque mois, vous recevrez un avis d'échéance détaillant :

- le montant du loyer et de ses annexes
- les provisions pour charges
- l'Aide Personnalisée au Logement (APL)
- l'Allocation Logement (AL), ou diverses régularisations.



Vous changez de situation familiale

Mariage, PACS, union libre, naissance, séparation, divorce, décès, n'oubliez pas d'informer Harmonie habitat des changements qui surviennent dans votre situation familiale ou professionnelle, en transmettant les pièces justifiant d'une nouvelle situation.
Prévenez également votre CAF afin qu'elle puisse vous faire bénéficier de nouveaux droits.
Les aléas de la vie peuvent vous amener à devoir trouver un nouveau logement : refaites une demande de logement et parlez-en à votre interlocuteur Harmonie habitat.

Attention : en cas de séparation ou de divorce, vous restez co-titulaires du bail et donc solidaires du paiement des loyers pendant trois ans ou jusqu'au prononcé du divorce.

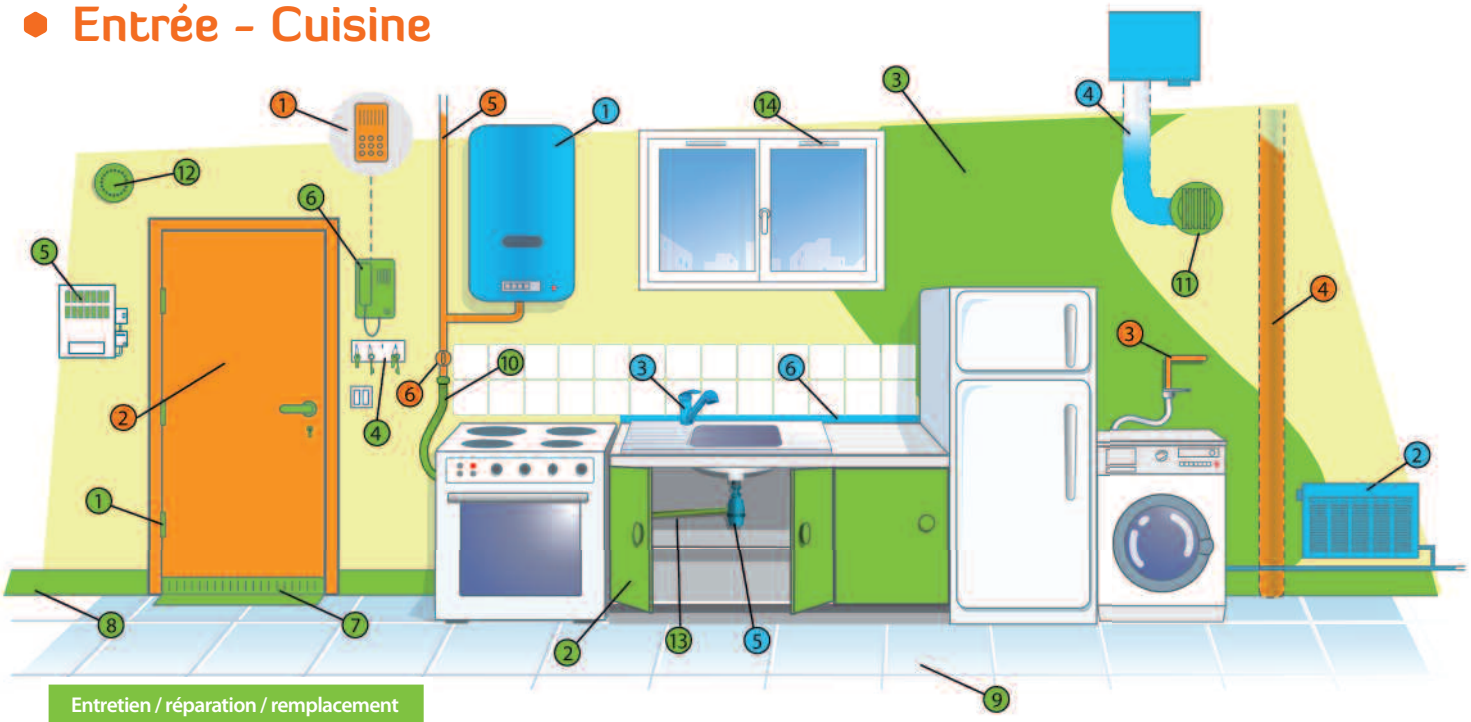
Si vous avez des difficultés pour payer votre loyer

Contactez immédiatement votre interlocuteur Harmonie habitat afin de trouver ensemble une solution. Ses coordonnées sont indiquées sur votre avis d'échéance. Ne laissez pas votre situation s'aggraver.

Entretien et réparations de votre logement

Les travaux d'entretien et de remise en état incombent, selon leur nature, au locataire ou à Harmonie habitat. Cette répartition est définie par décret.

Entrée - Cuisine



Entretien / réparation / remplacement à la charge du **locataire**

1. Gonds et charnières
2. Placards : portes, boutons et poignées
3. Peinture ou papier peint : murs et plafonds
4. Clés / badges / serrures / verrous / bip garage
5. Fusibles
6. Interphone
7. Bas de porte et barre de seuil
8. Plinthes
9. Sols (parquet, dalles linoléum etc.)
10. Flexible de gaz
11. Nettoyage et débouchage des bouches de ventilation (VMC, climatiseur, double flux…)
12. Détecteur autonome avertisseur de fumée (DAAF)
13. Débouchage canalisation évier
14. Bouches d'entrée d'air

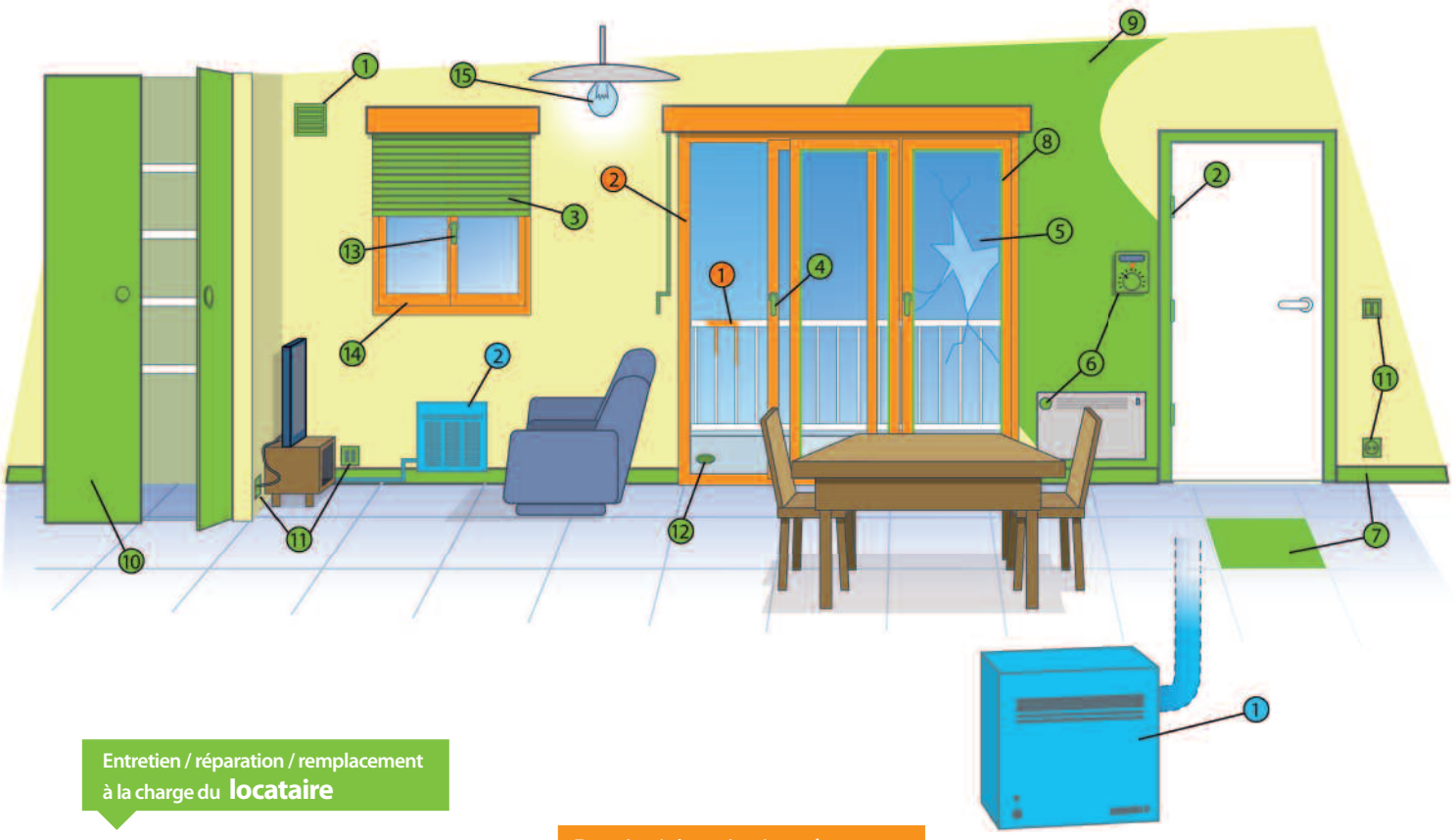
Entretien / réparation / remplacement à la charge d'**Harmonie habitat**

1. Interphone extérieur
2. Porte d'entrée (sauf en cas d'effraction ou de tentative d'effraction)
3. Alimentation d'eau potable
4. Colonne d'eau usée
5. Conduite d'alimentation de gaz
6. Robinet d'arrêt de gaz

Equipements sous contrats d'entretien (mis en place par le bailleur) à la charge du **locataire**

1. Chaudière ou chauffe-bain
2. Radiateur (si chauffage collectif)
3. Robinetterie : robinet de machine à laver, d'évier…
4. Ventilation mécanique contrôlée (VMC) ou naturelle
5. Siphon
6. Joints silicone d'étanchéité

Salon - Salle à manger - Chambre



Entretien / réparation / remplacement à la charge du locataire

1. Grille d'entrée d'air
2. Gonds et paumelles, charnières
3. Volets roulants : lames de stores, manivelles ou sangles
4. Poignées de fenêtre
5. Vitres
6. Thermostats et interrupteurs des convecteurs électriques
7. Sols (parquet, dalles, linoléum, moquette), plinthes
8. Joints de vitrage, joints intérieurs d'étanchéité, mastic
9. Peintures ou papiers peints, murs, plafonds et menuiseries
10. Placards : portes, boutons et poignées, réglage
11. Prises électriques, télévision, téléphone et interrupteurs
12. Orifices d'évacuation des eaux pluviales du balcon
13. Crémones, espagnolettes
14. Débouchage des trous de condensation sous fenêtres et portes-fenêtres
15. Ampoules

Entretien / réparation / remplacement à la charge d'Harmonie habitat

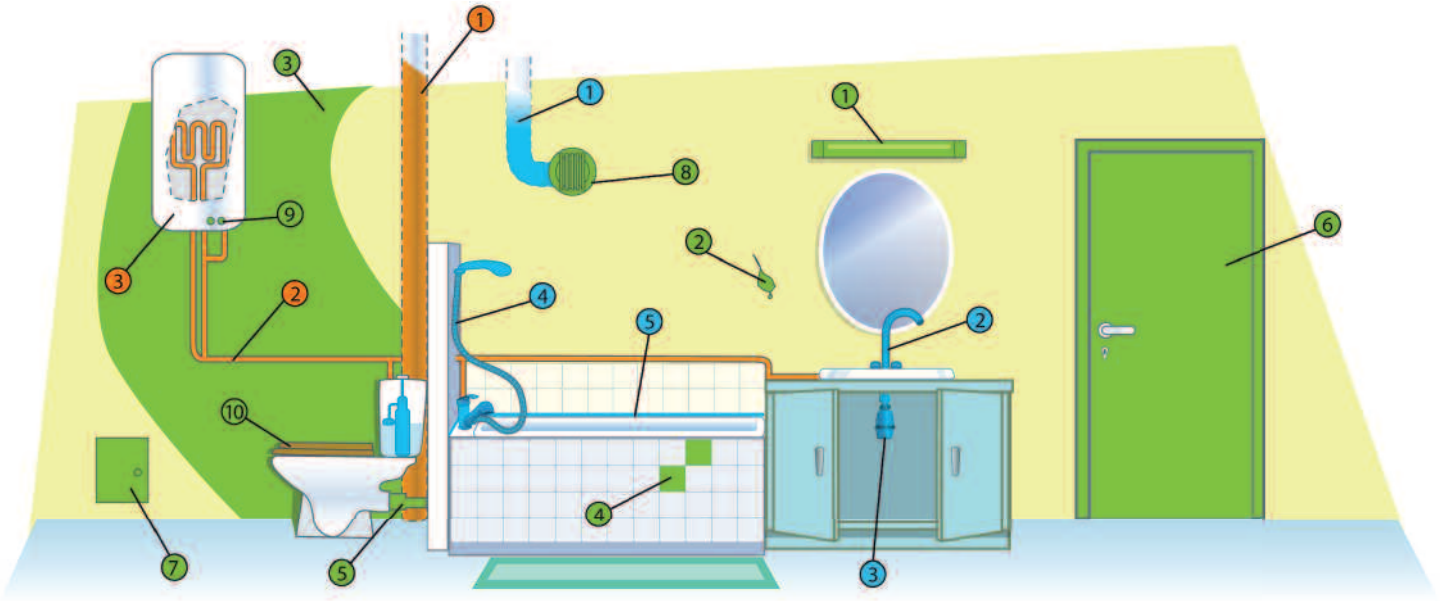
1. Garde-corps
2. Fenêtres, volets et encadrements (sauf en cas d'effraction ou de tentative d'effraction)

Equipements sous contrats d'entretien (mis en place par le bailleur) à la charge du locataire

1. Chaudière collective (en cas d'installation collective de chauffage)
2. Radiateurs (si chauffage collectif)

Entretien et réparations de votre logement

Salle de bains - wc



Entretien / réparation / remplacement à la charge du locataire

1. Applique sanitaire et ampoules
2. Rebouchage des trous
3. Peinture : murs et plafonds
4. Faïence, carrelage
5. Débouchage des évacuations (lavabo, évier, machine à laver, baignoire…)
6. Portes intérieures
7. Porte de la gaine technique
8. Nettoyage et débouchage des bouches de ventilation (VMC, climatiseur, double flux…)
9. Allumage, clapets, joints (ballon d'eau chaude sanitaire et chauffe-eau)
10. Abattant WC

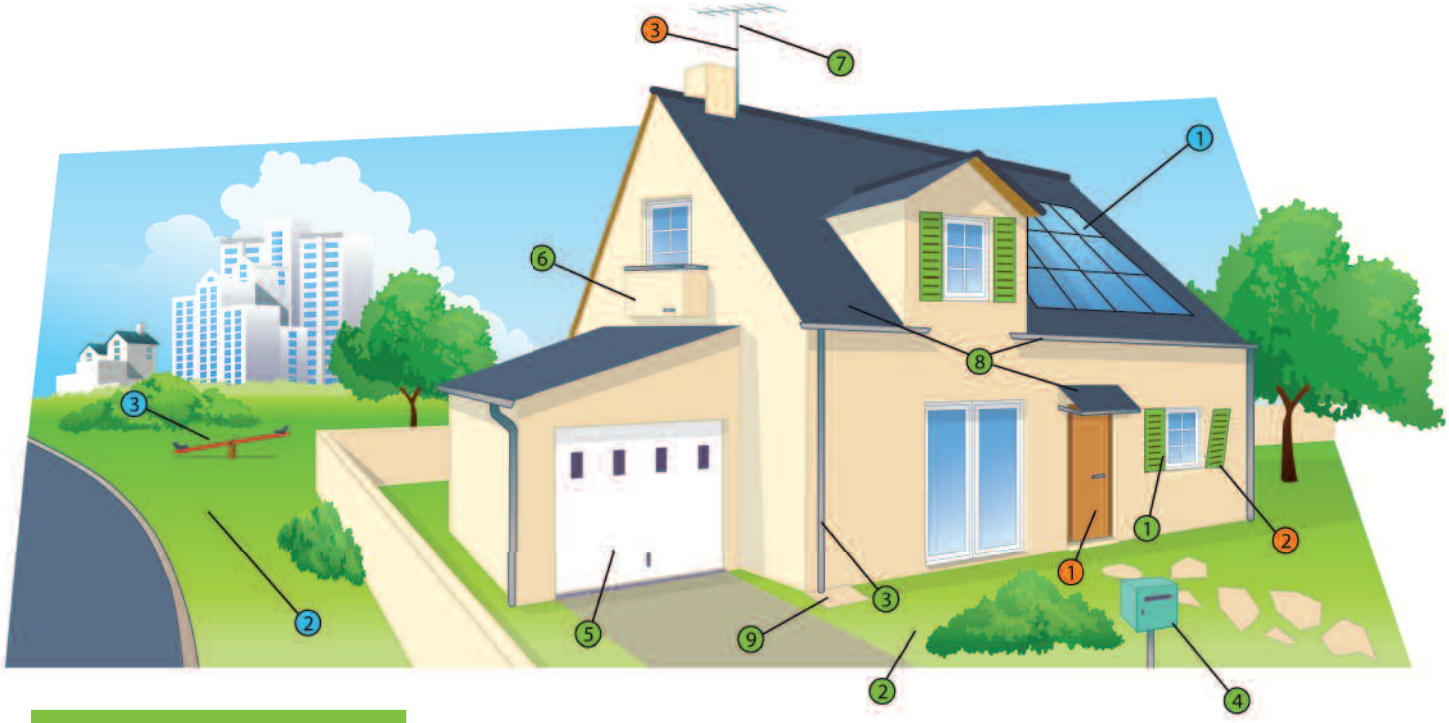
Entretien / réparation / remplacement à la charge d'Harmonie habitat

1. Colonne eau vanne
2. Alimentation d'eau potable
3. Ballon d'eau chaude sanitaire

Equipements sous contrats d'entretien (mis en place par le bailleur) à la charge du locataire

1. Ventilation mécanique contrôlée (VMC) ou naturelle
2. Robinetterie, y compris le mécanisme de chasse d'eau (joints, flotteur, cloche…)
3. Siphon
4. Flexible de douche
5. Joints silicone d'étanchéité

Extérieur



Entretien / réparation / remplacement à la charge du locataire

1. Entretien des volets, menues réparations
2. Entretien des allées, pelouses, massifs, taille, élagage, échaillage des arbres et arbustes
3. Entretien des cheneaux et tuyaux de descente d'eaux pluviales, débouchage des évacuations
4. Boîte aux lettres : serrure et clé
5. Entretien garage : porte, poignée, serrure, chaînette, ressort
6. Terrasse/balcon : évacuation pluviale, nettoyage
7. Entretien antenne TV
8. Nettoyage toiture, auvents extérieurs, marquises, cheneaux et tuyaux (mousse et végétaux)
9. Entretien et vidange des fosses, puisards, bacs de décantation, drainage

Entretien / réparation / remplacement à la charge d'Harmonie habitat

1. Remplacement porte de garage, porte palière, boîte aux lettres, fenêtres
2. Remplacement volet cassé
3. Remplacement antenne TV

Equipements sous contrats d'entretien (mis en place par le bailleur) à la charge du locataire

1. Entretien panneaux solaires
2. Entretien espaces verts non privatifs
3. Entretien jeux

En cas de sinistre, dégât des eaux

Prévenez le plus rapidement possible :

- Harmonie habitat
- Votre assureur dans un délai de 5 jours ouvrés (2 jours ouvrés en cas de vol)
- Utilisez le formulaire de constat que votre assureur vous a remis. Remplissez-le avec votre interlocuteur Harmonie habitat.

Se rendre la vie plus agréable

Etre bien chez soi, entre soi et entre voisins.
Chacun contribue à se rendre la vie plus agréable. Veillez à ce que vos enfants et amis respectent les règles de discrétion et de bon voisinage.

Chez soi

- Maintenez la propreté de votre logement et de vos équipements pour limiter leur dégradation.
- Profitez de la lumière naturelle en ouvrant vos volets.
- Etendez votre linge de façon non visible, avec discrétion.
- Ne jetez pas d'huile ou de graisse dans les éviers, lavabos ou WC.
- Ne jetez pas de lingettes dans les WC.

Entre voisins

Pour bien vivre ensemble :

- maîtrisez vos animaux de compagnie,
- ne jetez rien par les fenêtres,
- ne secouez pas les tapis dehors,
- garez correctement votre voiture et circulez lentement dans les allées.

Contre le bruit

- Ne marchez pas avec des talons dans votre appartement.
- Posez des tampons sous les pieds des meubles.
- Graissez les charnières des portes.
- Respectez la tranquillité de vos voisins à toute heure du jour et de la nuit.

Mesures d'hygiène

Merci de respecter les parties communes et les abords de votre logement :

- ne déposez pas vos sacs poubelles dans les parties communes,
- ne déposez aucun objet dans les parties communes, déposez-les à la déchetterie,
- respectez les consignes de tri sélectif, s'il est mis en place,
  (renseignez-vous auprès de la mairie sur les différents services proposés).

Pour votre sécurité

- Pas d'appareils de chauffage d'appoint autre qu'électriques ; ils dégagent du monoxyde de carbone, un gaz inodore, invisible et mortel.
- Laissez libres toutes les bouches d'aération.
- Coupez le courant au disjoncteur avant toute intervention sur le circuit électrique.
- En cas d'absence de plusieurs jours, fermez les robinets de gaz et d'arrivée d'eau.
- Ne stockez pas de produits inflammables dans les caves.

Attention : les bougies sont souvent à l'origine d'incendies.

Des enquêtes utiles à tous

**En tant que bailleur social agréé, Harmonie habitat doit réaliser des enquêtes auprès des locataires.
Elles permettent d'améliorer les services apportés et l'occupation des logements.**

Enquête annuelle

Elle est destinée aux locataires qui ne bénéficient pas de l'APL. Elle permet de contrôler que leurs ressources ne dépassent pas le niveau maximum légal. Dans le cas contraire, un supplément de loyer de solidarité est appliqué.

Enquête biennale

Tous les 2 ans, elle est adressée à l'ensemble des locataires.

Enquête nouveaux entrants

Elle permet de recueillir l'avis de chaque locataire quelques semaines après son emménagement.

Enquête de satisfaction

Cette démarche régulière permet d'évaluer le service rendu aux locataires pour l'améliorer.

Des écogestes qui comptent

Vous voici chez vous.
Pour faire des économies, pour préserver votre confort, pour la qualité de votre environnement et le bien être de notre planète, voici un rappel de quelques réflexes simples à acquérir.
Avec un peu d'attention et le soutien d'Harmonie habitat, votre cadre de vie restera très agréable.

Des écogestes qui comptent... sur votre budget

- Eteignez la lumière en quittant une pièce.
- Evitez de surchauffer votre domicile : au dessus de 19°, chaque degré supplémentaire augmente de 8% la consommation, donc le coût !
- Préférez la douche au bain.
- Faites tourner votre lave-linge en pleine charge et à la plus basse température possible.
- Eteignez les appareils munis d'une veille.

Le saviez-vous ?

- Dégivrer régulièrement votre réfrigérateur limite sa consommation.
- Réchauffer au micro-ondes consomme moins que de réchauffer au four traditionnel.
- Les ampoules basse consommation consomment 5 fois moins que les ampoules à incandescence.

Des écogestes qui comptent... pour votre bien-être

Préservez une atmosphère saine :

- en ouvrant les fenêtres, radiateurs fermés, 10 minutes par jour,
- en évitant de fumer dans votre logement.

Des écogestes qui comptent... pour l'environnement

- Déposez en déchetterie les déchets encombrants et produits dangereux ou attendez les collectes spécifiques..
- Triez vos déchets avant de les jeter.
- Utilisez un sac durable pour faire vos courses.
- Evitez l'achat de produits jetables.
- Ne jetez pas dans les WC ou l'évier des produits inappropriés (solvants, graisse, lingettes).

Chauffage collectif mode d'emploi

Conformément aux dispositions règlementaires en vigueur, Harmonie habitat demande aux exploitants des chaufferies collectives de les régler à 19° le jour, avec un réduit de nuit (entre 23h et 6h du matin) de 2 degrés.
Aucune vidange de radiateur ne doit être faite par vos soins, ni même par un plombier extérieur.
En effet, une vidange crée une baisse de niveau d'eau dans le réseau et entraîne la mise en sécurité de la chaudière. Celle-ci se coupe alors automatiquement privant ainsi la résidence de chauffage.

Eau chaude sanitaire

Si l'eau chaude sanitaire de votre logement est produite par la chaufferie collective, il est interdit de poser des "stop douche" (cela perturbe le réseau d'eau chaude sanitaire).

Vous déménagez

Avant de quitter votre logement, vous devez nous faire parvenir votre préavis par lettre recommandée avec accusé de réception.
Ce préavis doit être signé de tous les signataires du bail.

Les demandes de réduction de préavis (inférieur à 3 mois) doivent être accompagnées de justificatifs.

La visite-conseil

La visite-conseil s'effectue dans votre logement avant l'état des lieux sortant pour vous indiquer les réparations devant être effectuées avant de libérer les lieux.

L'état des lieux sortant

Il décrit l'état de votre logement à votre départ.
Il est réalisé en votre présence et celle de votre interlocuteur Harmonie habitat. Les réparations liées à un usage normal du logement et à sa vétusté sont à la charge d'Harmonie habitat. En comparant avec l'état des lieux d'entrée, des réparations sont éventuellement à votre charge.
L'état des lieux s'effectue quand le logement et ses annexes sont complètement vides et nettoyés.
Vous devez remettre les clés du logement.

Le dépôt de garantie

Après votre départ du logement, votre dépôt de garantie vous est renvoyé suivant le délai légal. Il vous est remis en totalité ou déduit des réparations locatives éventuelles.